

ASSISTENTI SOCIALI PER LA PROTEZIONE CIVILE - A.S.Pro.C. - OdV

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA



Assistanti
Sociali per la
Protezione
Civile OdV



Fondazione
Nazionale
Assistanti
Sociali

INDICE

ASSISTENTI SOCIALI PER LA PROTEZIONE CIVILE - A.S.Pro.C. - OdV

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

• 01. PREFAZIONE	04
• 02. INTRODUZIONE AL VOLUME	07
• 03. IL PERCORSO METODOLOGICO	10
• 04. IL MODELLO OPERATIVO: SCHEMA SINTETICO	13
• 05. SQUADRA SEGRETERIA E LOGISTICA	16
• 06. SQUADRA PRONTA PARTENZA	19
• 07. CAPOSQUADRA E REFERENTE LOGISTICO	22
• 08. SQUADRA A.S.PRO.C. SUL CAMPO	26
• 09. VADEMECUM ASSISTENTE SOCIALE IN EMERGENZA	30
• 10. FLOW CHART INTERVENTO CASEWORK IN EMERGENZA A.S.PRO.C.	32
• 11. STRUMENTO SCHIBIS: SCHEDA INDIVIDUALE BISOGNI SOCIALI	34
• 12. STRUMENTO: REPORT QUANTITATIVO	38
• 13. STRUMENTO: DIARIO QUALITATIVO DEL PROGETTO DI INTERVENTO	41
• 14. IL PERCORSO	44
• ALLEGATI	46



01.

Prefazione

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

Ci sono esperienze che nascono da un'intuizione condivisa, da convincimenti radicati, da un bisogno avvertito con urgenza, e che nel tempo si consolidano in una struttura viva, capace di produrre sapere, metodo, innovazione e patrimonio condiviso. L'associazione Assistenti Sociali per la Protezione Civile è una di queste.

Nata nel 2015 per iniziativa dell'Ordine degli Assistenti sociali, si è sviluppata come risposta organizzata e consapevole all'esigenza di un intervento professionale nei contesti di calamità, emergenze e disastri.

Essa ha rappresentato sin da subito un punto di svolta attraverso l'affermazione della necessità, ma anche della possibilità, di una presenza strutturata, riuscendo nell'obiettivo di dare un nome, una identità e un metodo all'intervento degli assistenti sociali nei contesti emergenziali.

Oggi A.S.Pro.C. si presenta proponendo un modello operativo, sicuramente perfettibile e necessariamente modificabile e integrabile, ma certamente maturo, rigoroso, aggiornato e profondamente radicato nei principi del Servizio sociale.

Come Presidente della Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali, ma anche come una delle persone che ha creduto nella possibilità – e nella necessità – di questo progetto fin dalla sua origine, sento il dovere e l'onore di sottolinearne l'importanza. Non solo sul piano tecnico e operativo, ma anche sul piano culturale, scientifico ed etico. E il piacere di poterlo proporre in una pubblicazione dei Quaderni della Fondazione.

Questo documento rappresenta una sintesi rigorosa e dinamica di dieci anni di esperienza, azione, riflessione, formazione e adattamento continuo.

Il modello, nella sua versione aggiornata, restituisce con precisione gli esiti di un'elaborazione partecipata, che ha tenuto conto non solo delle esperienze operative, ma anche delle riflessioni emerse nei percorsi di formazione, supervisione, debriefing e nei momenti di confronto tra i livelli territoriali e nazionali dell'associazione. È un modello che cresce, che si aggiorna, che non si cristallizza. Perché l'emergenza cambia volto, ma non cambia la necessità di una risposta umana e competente.

È basato sull'esperienza concreta nei contesti di crisi ma anche su un'elaborazione teorica che non rinuncia alla complessità. Le esperienze raccolte mostrano come l'intervento sociale in emergenza non possa essere improvvisato: richiede formazione specifica, consapevolezza del proprio ruolo, capacità di lettura rapida dei contesti, conoscenza dei sistemi locali, padronanza degli strumenti di rilevazione e documentazione ma anche una profonda consapevolezza del contesto relazionale e istituzionale.

I ruoli, le funzioni, gli strumenti descritti e formalizzati rappresentano molto più di una procedura: sono l'espressione di una comunità professionale che ha saputo riflettere, adattarsi, apprendere e condividere. Rappresenta il frutto di un percorso che ha saputo coniugare esperienza sul campo, riflessione teorica, capacità organizzativa e tensione etica in una visione condivisa dell'intervento professionale in emergenza che mette al centro la persona, la comunità, la responsabilità sociale.

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

Nel panorama culturale e scientifico del Servizio sociale italiano – che sempre più si interroga sul proprio posizionamento nei sistemi integrati di welfare, sulla capacità di risposta alle vulnerabilità crescenti, sull'identità professionale in scenari in rapida evoluzione – il modello operativo costituisce una proposta solida, replicabile, ispiratrice. Una proposta che non si limita a gestire l'urgenza ma riconosce il valore della cura, del pensiero organizzativo, dell'etica relazionale anche nei momenti più difficili.

Ma c'è anche altro. In queste pagine si avverte, con forza, la dimensione del legame. Tra colleghi, tra generazioni, tra territori, tra professionisti volontari e cittadini. A.S.Pro.C. è un esempio di come il Servizio sociale possa farsi presenza attiva e competente nei contesti di fragilità collettiva, portando competenze, ma anche ascolto, rispetto e solidarietà.

L'associazione è oggi un attore riconosciuto nel sistema della Protezione Civile nazionale. Ma soprattutto è la dimostrazione che la cura, anche nei contesti più difficili, può essere organizzata, formata, sostenuta e resa visibile. Questo modello operativo è una risorsa per il presente e un seme per il futuro: perché le emergenze non si possono evitare, ma si può sempre scegliere come esserci e la qualità dell'intervento nei contesti emergenziali non è un'opzione: è un dovere professionale, umano, democratico.

Come Fondazione, anche sulla base di quanto previsto dal protocollo sottoscritto con l'associazione, continueremo a sostenere e valorizzare il contributo di A.S.Pro.C. come espressione peculiare del Servizio sociale italiano. Forte di un legame anche emotivo, guardo a questi (primi) dieci anni di storia con orgoglio e gratitudine. Come assistente sociale, riconosco in questo documento il segno di una professione viva, capace di stare accanto alle persone anche quando tutto sembra franare.

Questo modello racconta una storia collettiva fatta di impegno, cura, formazione, relazioni, errori affrontati e trasformati, e soprattutto di presenza: quella degli assistenti sociali che hanno scelto di esserci, nel momento del bisogno, con professionalità, umanità e spirito di servizio.

È un onore vedere questa storia diventare metodo. È una responsabilità – per tutti noi – far sì che continui ad essere anche futuro.

Roma 15 giugno 2025

Silvana Mordegli

Presidente della Fondazione nazionale degli Assistenti sociali



02. **Introduzione al volume**

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

Questo volume rappresenta per A.S.Pro.C un passaggio che dà forma scritta a un sapere nato dall'incontro tra la pratica, la riflessione e la passione dei tanti volontari che, negli anni, hanno reso vivo e concreto il nostro impegno come assistenti sociali nella Protezione Civile.

Quando nel 2017 ci siamo ritrovati a Norcia per il primo incontro nazionale, eravamo mossi dal desiderio di confrontarci e di cercare parole e strumenti comuni per descrivere il nostro ruolo nei contesti emergenziali. Quel confronto fu prezioso perché ci fece comprendere come le esperienze, pur diverse tra loro, potessero essere sistematizzate e trasformate in linee guida utili a tutti. Da allora, il percorso non si è più fermato: le missioni, i raduni, i momenti di supervisione collettiva, i rapporti con altre associazioni e con il Dipartimento di Protezione Civile hanno nutrito un lavoro di continua crescita.

Ogni emergenza affrontata ha rappresentato una sfida e, allo stesso tempo, un'occasione di apprendimento. Dal sisma del Centro Italia, che ha segnato profondamente la nostra nascita associativa, alla pandemia da Covid-19, che ci ha costretto a rivedere radicalmente modalità operative e strumenti, fino agli scenari più recenti – l'accoglienza delle persone in fuga dall'Ucraina, le alluvioni in Emilia-Romagna e in Toscana – ogni contesto ci ha messo di fronte alla necessità di rinnovarci. Abbiamo compreso che il “fare assistenza sociale in emergenza” significa tenere insieme metodo e creatività, regole chiare e capacità di adattamento, identità professionale e apertura alla complessità.

Questo modello operativo nasce così: come un contenitore vivo che custodisce la memoria delle esperienze ma che resta, al tempo stesso, aperto al futuro. Non è un manuale rigido né un elenco prescrittivo di procedure. È piuttosto una bussola: indica una direzione, offre strumenti e suggerisce modalità di lavoro che ciascun assistente sociale potrà adattare alle circostanze e alle specificità del contesto in cui si troverà a operare.

Il volume è articolato in sezioni che guidano il lettore passo dopo passo:

- dapprima con una cornice introduttiva che racconta la genesi del modello e le ragioni della sua revisione;
- poi con la descrizione delle squadre e dei ruoli (Segreteria e Logistica, Squadra di Pronta Partenza, Squadra sul Campo, Caposquadra e Referente logistico), con le funzioni e le responsabilità che ciascuno assume;
- quindi con gli strumenti operativi che abbiamo elaborato negli anni e che oggi costituiscono una vera e propria cassetta degli attrezzi del volontario: la scheda SChiBiS per la valutazione dei bisogni, i report quantitativi e qualitativi, il diario di missione;
- infine con un vademecum e alcuni flow chart che rendono più semplice orientarsi e garantire omogeneità di azione anche in scenari complessi.

In questo lavoro c'è molto di più della semplice organizzazione: c'è la cura per i dettagli, la volontà di non lasciare nulla al caso, la consapevolezza che in emergenza il tempo è poco e ogni strumento deve essere immediato, chiaro e condiviso. Ma c'è anche la convinzione che nessun modello possa sostituire la sensibilità e l'umanità di chi lo utilizza. È per questo che, accanto alle procedure, abbiamo voluto sottolineare l'importanza di atteggiamenti interiori: lo spirito di adattamento, il rispetto per la diversità dei contesti, la capacità di entrare “in punta di piedi ma velocemente” nei servizi e nelle comunità colpite.

Il modello operativo che presentiamo oggi è frutto di un lavoro collettivo. Molti soci hanno contribuito con impegno, riflessioni e competenze: nei raduni, nei gruppi di lavoro, nelle missioni e negli incontri di

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

supervisione. Questo volume è quindi anche un modo per riconoscere e restituire valore a quell'intelligenza collettiva che rappresenta la vera forza di A.S.Pro.C.

Come Presidente Nazionale, guardo a questo testo non solo come a un punto di arrivo, ma soprattutto come a un punto di ripartenza. Lo consegniamo all'associazione e alla comunità professionale perché possa essere utilizzato, sperimentato, discusso e migliorato. Ogni emergenza futura porterà con sé nuove domande e nuove sfide: il modello sarà chiamato a misurarsi con esse, a modificarsi e ad arricchirsi.

Per questo invito chi leggerà queste pagine a considerarle non come parole scritte una volta per tutte, ma come un patrimonio in divenire. Che questo volume possa accompagnare gli assistenti sociali volontari sul campo, sostenerli nelle decisioni rapide che l'emergenza impone, e allo stesso tempo dare loro la certezza di far parte di una rete solida, capace di pensare e di agire insieme.

In fondo, è questo il senso più autentico della nostra associazione: essere presenti, con competenza e umanità, accanto a chi vive la vulnerabilità delle emergenze, e allo stesso tempo custodire e rafforzare la nostra identità professionale, portando dentro la Protezione Civile il contributo unico e insostituibile del Servizio sociale.

Monica Forno

Presidente nazionale A.S.Pro.C



03.

Il percorso metodologico

Marco Solito

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

Il Modello operativo rappresenta gli esiti dei lavori del gruppo che, a partire dal 2019, ha approfondito il complesso tema dei “*Modelli operativi in emergenza*”, frutto di tre diverse elaborazioni che, nel tempo, hanno fatto tesoro delle esperienze di attivazione dell’associazione succedutesi negli anni.

Lo studio e l’applicazione di modelli operativi del Servizio sociale in emergenza (con particolare riferimento alle maxi-emergenze e al volontariato organizzato di Protezione Civile) sono ovviamente un aspetto costitutivo e caratterizzante della nostra associazione, sin dai richiami statutari (art. 5, ad esempio). La riflessione su questi temi si inserisce in un percorso connesso alla storia stessa dell’associazione nonché ovviamente da un confronto con la letteratura (non molta, ma esistente) sul tema.

Si citano, in particolare, quali riferimenti essenziali del lavoro l’analisi dell’esperienza maturata nelle missioni dell’Emergenza Sisma Italia Centrale del 2016 e il report finale del 1° Incontro Nazionale A.S.Pro.C. (4 e 5 novembre 2017, Norcia), con particolare riferimento al resoconto dei lavori di gruppo.

Le riflessioni emerse nei lavori di gruppo del 1° Incontro Nazionale hanno rappresentato il punto di partenza, proprio perché tale evento ha rappresentato il primo momento di riflessione “collettiva” per l’associazione sui temi di nostro interesse. Gli spunti emersi in tale occasione, sintetizzati nel report finale in quattro ambiti, sono stati la “falsariga” da cui ha preso avvio la riflessione e l’approfondimento. La struttura stessa del Modello ne ricalca, in parte, la suddivisione in contenuti.

Per tale motivo risulta utile riportarne in introduzione la struttura, omettendo volontariamente i relativi contenuti (che sono ovviamente presenti nel report) in quanto gli stessi vengono approfonditi (ed in parte ampliati o modificati) nel testo:

Sintesi dei lavori dei gruppi, tratto da report finale del 1° Incontro Nazionale A.S.Pro.C. (4 e 5 novembre 2017, Norcia):

AMBITO1: FORMAZIONE

(omissis)

AMBITO 2: ORGANIZZAZIONE dell’ASSISTENTE SOCIALE PER LA PROTEZIONE CIVILE SUL CAMPO

- step nr. 1: attivazione da parte di protezione civile – attivazione partenza
- step nr. 2: attivazione segreteria pronto intervento
- step nr. 3: attivazione squadra primo intervento
- step. 4: organizzazione pre-partenza del lavoro sul campo del volontario
- step. 5: organizzazione lavoro sul campo
- step. 6: fine turno e passaggio consegne del volontario “uscente”
- step. 7: sistematizzazione esperienza – segreteria parallela

AMBITO3: MODULISTICA

AMBITO 4: KIT del VOLONTARIO SUL CAMPO

Di particolare importanza sono state anche le riflessioni (e i relativi documenti di sintesi) elaborate sul tema dal Consiglio di Presidenza Nazionale in occasione di alcuni eventi di ricerca/formazione che hanno coinvolto

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

l’associazione; tra i più rilevanti la Seconda Conferenza Italiana sulla ricerca di Servizio Sociale (SOCISS), l’evento multidisciplinare CIVES - Psicologi per i Popoli – A.S.Pro.C. ed il Convegno “SocialMENTE” presso l’Università di Milano Bicocca per un confronto con il panorama comunitario. Tali circostanze sono state l’occasione per sintetizzare le prime riflessioni sulla revisione dei modelli operativi alla luce dell’esperienza, secondo gli elementi condivisi, nonché per aggiornare il modello-flow chart di schema di attivazione dell’associazione ed una prima ma rilevante revisione di un importantissimo strumento: la scheda di valutazione individuale per il primo assessment sul campo denominata SCHIBIS - Scheda Individuale Bisogni Sociali¹. Questi elaborati sono stati quindi ri-analizzati nei lavori di gruppo e, nella loro formulazione definitiva, sono inclusi nel documento.

Il gruppo si è incontrato mensilmente dal maggio 2019 al settembre 2019, per giungere alla redazione della prima versione del report ogni componente ha curato una prima sintesi scritta di un diverso argomento, ma la revisione è stata collettiva. La redazione conclusiva è il frutto delle modifiche condivise nel gruppo².

Tali esiti sono stati condivisi con tutti i soci nel corso del 2° Incontro Nazionale A.S.Pro.C. (27-29 settembre 2019, Spotorno) per raccogliere commenti e suggerimenti di ampliamento/modifica.

Il percorso di revisione finale del report è stato purtroppo interrotto, nei primi mesi del 2020, dalla emergenza pandemica da SARS-COV-2-Covid-19 che ha impattato fortemente sulla realtà dei servizi e anche sulla nostra associazione. Nel periodo pandemico lo stesso Dipartimento Nazionale Protezione Civile ha riflettuto sull’adattamento dei modelli operativi “ordinari” al contesto epidemiologico (es. si veda: Dipartimento Nazionale Protezione Civile, 2020, *Misure operative di protezione civile per la gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19*; Dipartimento Nazionale Protezione Civile, 2020, *Misure operative per componenti e strutture operative del Servizio Nazionale della Protezione Civile ai fini della gestione di altre emergenze concomitanti all'emergenza epidemiologica COVID 19*).

Le criticità emerse nell’applicazione di un tradizionale modello di casework in emergenza nello scenario pandemico sono state oggetto di varie riflessioni della nostra Associazione (e, in parte, del Servizio sociale in toto), si richiama ad esempio il documento curato dal CNOAS con il contributo di ASSNAS, ASProc, ASit, SociSS, SOSTOSS e SUNAS del giugno 2020: VADEMECUM – Servizio Sociale professionale e post pandemia³.

Alla luce di questa esperienza è stato chiesto a tutti gli OOP dell’associazione di inviare un contributo utile alla revisione e all’aggiornamento del Modello. La terminologia adottata nel documento, inoltre, è stata rivista coerentemente al nuovo Codice Deontologico degli Assistenti Sociali (ed. 2020). Il gruppo di lavoro si è poi nuovamente incontrato nel periodo gennaio-marzo 2021 per giungere ad una formulazione di sintesi dei vari contributi pervenuti, giungendo, nel 2021, ad una seconda stesura proposta all’approvazione nell’Assemblea Nazionale dei Delegati dell’associazione del 10 aprile 2021, con lo scopo di formalizzarne il valore di “linea

¹ Alla creatività della Presidente Nazionale Monica Forno va ascritto il merito di aver coniato il nuovo acronimo per tale strumento.

² In particolare, per la prima stesura, un ringraziamento a: Eden Vitagliano per: Team Segreteria; Anna Zannoni per: Squadra di Pronta Partenza e Squadra sul campo; Valentina Rapisardi per: Caposquadra; Marco Zannoli per: Report Qualitativo e Quantitativo; Monica Forno, Gian Vittorio Pula, Marco Solito: Scheda SCHIBIS.

³ <https://cnoas.org/servizio-sociale-professionale-e-post-pandemia-ecco-un-vademecum/>.

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

guida” sia per la componente relativa agli aspetti professionali che per quella connessa alle indicazioni organizzative per l’Associazione⁴.

A seguito delle successive esperienze maturate sia negli scenari operativi sia in ambito formativo, il gruppo di lavoro “Modelli Operativi in Emergenza”, si è reso necessario rivedere il Modello⁵.

Come è tipico, ogni scenario emergenziale ha presentato specifiche peculiarità e nuove sfide che hanno “testato” le indicazioni metodologiche e operative elaborate nella precedente revisione del Modello Operativo.

Particolare rilevanza, per individuare punti critici e buone prassi, hanno avuto gli incontri di Supervisione successivi alle varie attivazioni, organizzati con i soci coinvolti nelle varie emergenze, e le specifiche riflessioni sul tema del Modello Operativo elaborate negli O.O.P ed in particolare nell’ambito del IV° Raduno Nazionale dell’Associazione (Monopoli, 2023).

Tale lavoro di revisione è essenziale al fine di mantenere il presente strumento aggiornato, funzionale ed in linea con le esigenze riscontrate.

In particolare, risultano aggiornati nella presente revisione:

- migliore declinazioni dei compiti in emergenza della Segreteria, nella apposita sezione;
- inserito il ruolo del Referente logistico nella sezione dedicata al Caposquadra;
- inseriti gli incontri pre-missione e post-missione nella sezione dedicata alla Squadra sul campo;
- lo strumento del Report Qualitativo (aggiornato anche relativo allegato);
- lo strumento del Report Quantitativo (aggiornato anche relativo allegato).

Il Modello, così revisionato, è stato approvato nell’Assemblea Nazionale dei Delegati dell’Associazione il 13 aprile 2024, con lo scopo di formalizzarne il valore di “linea guida” e di elemento costitutivo dei prossimi percorsi formativi.

⁴ Per il lavoro di revisione in particolare un ringraziamento a Eden Vitagliano per: Gruppo Segreteria; Anna Zannoni per: Squadra di Pronta Partenza; Gaetana Spampinato: Squadra sul campo; Valentina Rapisardi per: Caposquadra; Marco Zanolli e Giada Guinazzo per: Schibis, Report Qualitativo e Quantitativo; Luca Romano per: revisione e assemblaggio finale.

⁵ Negli ultimi anni A.S.Pro.C. è stata coinvolta in attività di supporto per la pandemia Covid-19 (2020), nell’Emergenza Ucraina con interventi sul territorio nazionale e internazionale (2022), nell’Emergenza Alluvione in Emilia-Romagna (2023) e nell’Emergenza Alluvione in Toscana (2023).



04.

Il modello operativo: schema sintetico

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA





05. **Squadra segreteria e logistica**

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

Presso ogni OOP i Presidenti devono individuare, tra i propri soci, 1/2 volontari da delegare a queste funzioni specifiche che, **in tempo di pace**, prevedono lo svolgimento dei seguenti compiti:

- Curare l'aggiornamento annuale della scheda descrittiva dei servizi socio-sanitari del territorio regionale (organigramma istituzionale, struttura sociale e sanitaria territoriale, panoramica descrittiva del sistema istituzionale, legende/sigle in uso nella regione) eventualmente utilizzando apposito strumento di rilevazione (vedi allegato a titolo esemplificativo): traccia guida per i colleghi volontari di "presentazione" del territorio in caso di attivazione;
- Costituzione di una rubrica informatica con contatti (e-mail, telefonici) dei referenti formali e informali del territorio di competenza;
- Conoscenza dell'organizzazione della Protezione Civile, nonché dei vari livelli gerarchici regionali e di eventuali altre associazioni di ambito sanitario che operano nel territorio (Psicologi, Medici, Infermieri, ecc...);
- Possibilità di accesso alla posta elettronica OOP quando necessario;
- Quando necessario, supporto nel monitoraggio/gestione/manutenzione dei mezzi e strumenti associativi in raccordo con i referenti nazionali;
- Cura e aggiornamento degli elenchi dei Capi Squadra e dei componenti della Squadra di pronta partenza.

Al momento dell'attivazione dell'Associazione in emergenza, chi tra tali referenti manifesterà la propria disponibilità, potrà andare a costituire la "Squadra Segreteria e Logistica" a livello nazionale nel corso di una missione. Tale Squadra avrà il compito primario di fungere da punto di riferimento, a livello informativo e di coordinamento, per la Squadra Pronta Partenza, la Squadra sul Campo ed i Caposquadra durante l'emergenza.

In costante collaborazione con la Segreteria del Consiglio Direttivo A.S.Pro.C. Nazionale e con il Presidente OOP del territorio colpito o suo delegato, il Gruppo rappresenterà il centro di ogni comunicazione e il team deputato all'invio delle informative ufficiali per i volontari sul campo. In qualità di "Sala operativa" dell'associazione, dovrebbe restare attivo per tutto il periodo dell'emergenza (h24, prevedendo il cambio e la turnazione delle presenze).

I volontari del gruppo segreteria normalmente in emergenza non svolgono diretta attività sul campo e non beneficiano di formale attivazione da parte del Dipartimento di Protezione Civile con i connessi benefici di legge.

Chi svolge funzioni di segreteria dovrà essere opportunamente formato per tale ruolo che necessita di una conoscenza dell'organizzazione della Protezione Civile, dei vari livelli gerarchici; una conoscenza degli strumenti informatici; un monitoraggio delle risorse attivate sul territorio colpito dalla calamità (in termini di risorse e servizi presenti, dei riferimenti dei referenti formali e informali).

L'intera squadra dovrà poi:

- collaborare costantemente con l'OOP del territorio colpito dalla calamità
- organizzare una reperibilità telefonica e accesso posta elettronica h24;
[è sempre in stand by pronta all'uso la casella emergenze@asproc.it]

La squadra, una volta costituitosi con il supporto della Segreteria del Consiglio Direttivo A.S.Pro.C. Nazionale, è declinata al suo interno in una suddivisione di compiti secondo le funzioni di seguito specificate:

- Gruppo coordinamento disponibilità
- Gruppo lettere e comunicazioni
- Gruppo Report
- Gruppo funzione logistica e materiale
- Gruppo comunicazioni esterne

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

❖ Gruppo coordinamento disponibilità

Si occupa di:

- Trasmissione allerte e ricognizioni
- Raccogliere in rete con gli OOP le disponibilità pervenute in seguito alla ricognizione
- Raccogliere i dati completi per la redazione delle attivazioni
- Organizzare i turni dei volontari
- Gestire arrivi e partenze volontari
- Coordinare la presenza e l'attivazione dei volontari presenti sui luoghi colpiti dalla calamità, fornendo tutti i riferimenti formali e informali a cui poter rivolgersi
- Attivare piattaforma telematica per incontri on-line di supporto, monitoraggio e coordinamento;

❖ Gruppo lettere e comunicazioni

Si occupa di:

- Redigere le note di attivazione delle squadre che si alternano sul campo per inviarle al Dipartimento Prot. Civile e ai Referenti sul Campo
- Preparare le note di attivazione per i datori di lavoro
- Preparare e aggiornare il documento per la trasmissione delle informazioni di partenza
- Preparare e inviare successivi attestati di presenza ai soci attivati;

❖ Gruppo Report

Si occupa della raccolta e corretta archiviazione dei Report dalle squadre sul campo e, qualora necessario, di preparare una sintesi ed informazioni sul progetto di intervento utili ai fini delle consegne o di comunicazioni esterne;

❖ Gruppo funzione logistica e materiale

Si raccorda costantemente con un referente di A.S.Pro.C Nazionale per la movimentazione dei mezzi e della strumentazione, tenendo traccia, attraverso la compilazione dell'apposita scheda, dei passaggi di consegne dall'avvio della missione sino alla sua conclusione.

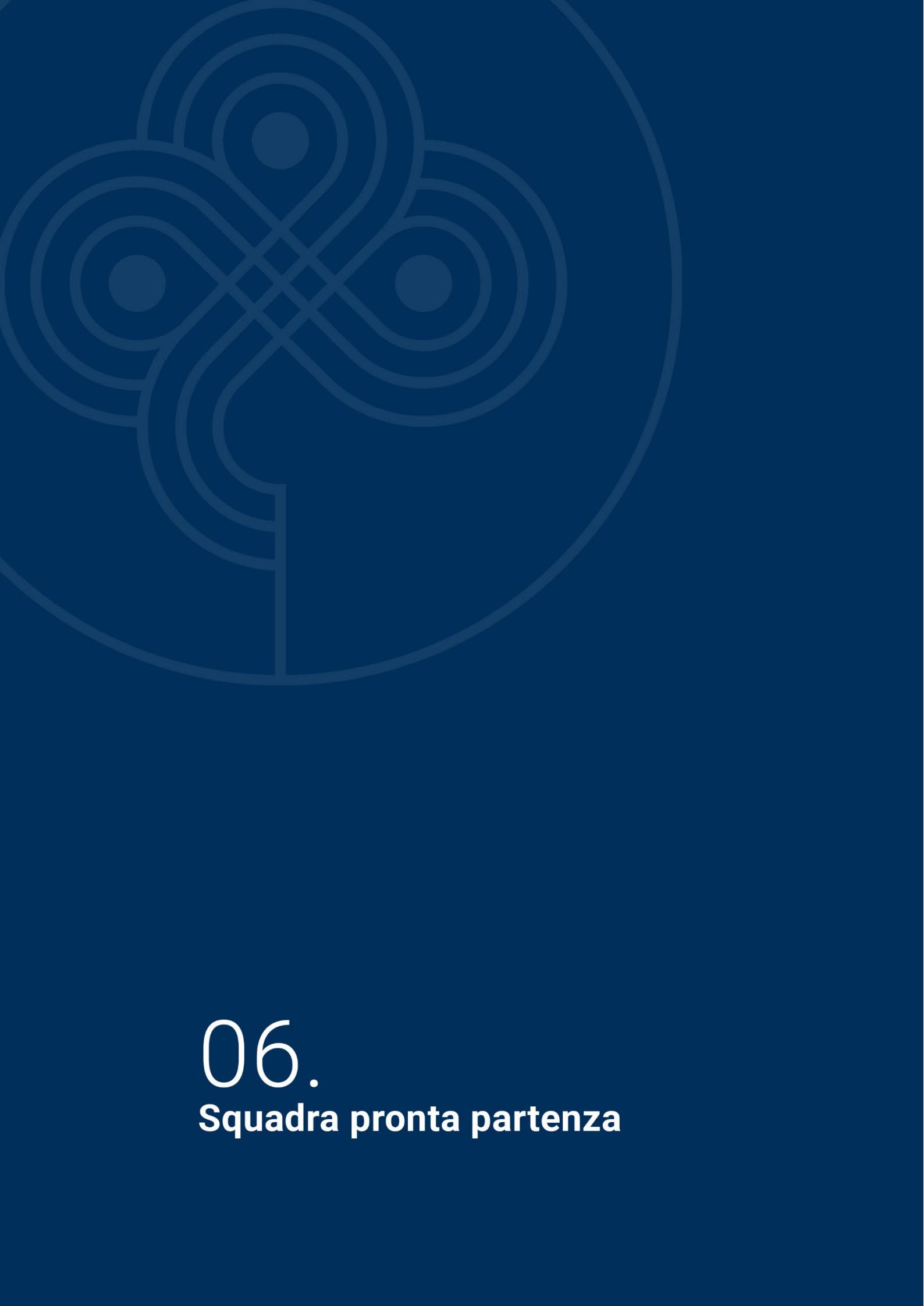
Il referente di A.S.Pro.C. Nazionale per il gruppo logistica sarà il contatto diretto con il Referente logistico per tutti gli aggiornamenti che si necessitano;

❖ Gruppo comunicazioni esterne

Si occupa:

- della gestione di comunicati stampa e interviste con esterni
- della raccolta foto e video della missione per elaborare articoli e newsletter per aggiornare i soci non in missione
- aggiornare sito e social con le notizie inerenti agli sviluppi della missione.

Al termine dell'attivazione dell'associazione, i referenti con funzioni di segreteria dei vari OOP si raccorderanno con il Consiglio Direttivo A.S.Pro.C Nazionale e con i Cassieri dei vari OOP per attivare tutte le procedure di rimborso spettanti ai volontari secondo la normativa vigente.



06. **Squadra pronta partenza**

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

La Squadra Pronta Partenza (S.P.P.) è costituita da un nucleo di assistenti sociali che per organizzazione lavorativa e personale/familiare sono potenzialmente in grado di mettersi a disposizione e partire per la destinazione indicata dal Sistema Protezione Civile entro le poche ore immediatamente successive all'attivazione. Tali volontari dovranno inoltre aver effettuato la formazione di base proposta dall'Associazione, aver maturato un'esperienza professionale di almeno tre anni e preferibilmente aver svolto missioni in emergenza.

A.S.Pro.C organizza, indicativamente 1 volta l'anno (magari in continuità con l'incontro nazionale) il ritrovo dei volontari della S.P.P. per l'auto-formazione.

Nel momento dell'attivazione di A.S.Pro.C da parte della Protezione Civile Nazionale il Consiglio di Presidenza Nazionale, coadiuvato dal Gruppo Referenti Segreteria e Logistica, individuerà un piccolo nucleo (2-3 unità, in funzione dello scenario) che costituirà la prima Squadra attivata; i soggetti saranno individuati in funzione delle disponibilità ricevute e della distanza dal luogo dell'evento.

La Squadra di Pronta Partenza deve essere preparata sia in termini di competenze professionali ed organizzative che di conoscenza ed affiatamento reciproci al fine di garantire tempestività e qualità dell'intervento.

Una volta all'anno, seguendo la scadenza indicata dalla Segreteria Nazionale, il referente del Gruppo Segreteria e Logistica dell'OOP aggiorna l'elenco dei soci della propria regione disponibili a far parte della Squadra di Pronta Partenza in modo che la Segreteria Nazionale abbia l'elenco sempre aggiornato.

Si auspica che vi sia mediamente una disponibilità ogni 5 soci.

La Segreteria Nazionale A.S.Pro.C. e ciascun OOP hanno quindi contezza di chi sono i volontari pronti a partire e come sono distribuiti nelle varie regioni; è responsabilità dei singoli assistenti sociali facenti parte della squadra di Pronta Partenza comunicare tempestivamente alla segreteria del proprio OOP regionale il venire meno della disponibilità a far parte di questa squadra.

Compiti

la squadra di Pronta Partenza mette a disposizione, nell'immediato, i seguenti mezzi propri in attesa che il materiale A.S.Pro.C. raggiunga il luogo dell'intervento:

- cellulare con connessione internet;
- pc;
- cancelleria di base (fogli, penne);
- automobile;

La squadra di Pronta Partenza opera, nel difficile equilibrio tra:

1. lettura e decodifica della realtà;
2. costruzione della rete;
3. organizzazione dell'intervento;
4. intervento.

1. compito della S.P.P. È quello di riuscire in breve tempo a fare una prima decodifica della realtà individuando i referenti, formali ed informali e i loro riferimenti (mail, telefono – costruzione di una rubrica informatica) per le diverse aree operative: logistica, presa in carico popolazione (COM, COC, colleghi assistenti sociali e responsabili e/o dirigenti, Sindaco, Assessore); importante e tempestiva deve essere anche la conoscenza del territorio e dei suoi punti nevralgici (centri di accoglienza, punti socio-sanitari, dislocazione diversi quartieri) e il reperimento di una cartina del territorio (utile nonostante i navigatori!). Lavora in raccordo con il Gruppo Referenti Segreteria e Logistica dell'OOP del territorio coinvolto nell'emergenza.

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

2. contemporaneamente è compito della S.P.P. l'attivazione di relazioni che possano essere la base per la costruzione di una rete di intervento: conoscenza colleghi del territorio e loro "rete quotidiana" (es. volontariato, servizi specialistici, centri servizi...), conoscenza della rete costituita dalle associazioni di Protezione Civile giunte sul posto (es. Psicologi per i Popoli, UNITALSI, SCOUT...); anche in questo senso è necessario reperire i riferimenti telefonici e-mail.

3. dalla conoscenza dei colleghi del territorio, dei referenti della Protezione Civile e dalla partecipazione (qualora richiesta) alle riunioni del COM o del COC si capiscono i filoni di intervento richiesti ad A.S.Pro.C. (lavoro nei centri di accoglienza, lavoro a fianco dei colleghi del territorio...) la S.P.P. inizia ad organizzare l'attività per i colleghi che arriveranno.

4. l'arrivo della squadra di assistenti sociali è solitamente molto atteso pertanto non è pensabile che fin da subito non si prenda in carico qualche questione e/o qualche attività-intervento che vengono richiesti ad A.S.Pro.C. solitamente o dai colleghi Assistenti Sociali del territorio calamitato o direttamente dai referenti della Protezione Civile che ci hanno attivato. Concordando quindi modi e tempi la S.P.P. inizia dunque, fin da subito, a rispondere alle istanze di intervento, sempre in stretta collaborazione e sinergia con i colleghi del territorio.

La S.P.P. è inoltre tenuta a tenersi in costante contatto con il Consiglio di Presidenza dell'Associazione per un continuo scambio di informazioni ed aggiornamento.

È importante che i membri della S.P.P. qualora tornino nel medesimo contesto come "semplici" assistenti sociali delle squadre di intervento A.S.Pro.C. dimentichino il loro ruolo iniziale e si interfaccino al Capo Squadra prendendo indicazioni e svolgendo tutte le attività richieste anche se diverse da quelle da lui improntate all'inizio della missione, essendo una caratteristica intrinseca dei contesti emergenziali il continuo mutamento.



07. **Caposquadra e referente logistico**

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

Il/la Capo Squadra (C.S.) A.S.Pro.C. è un ruolo istituito dall'Associazione allo scopo di svolgere tre funzioni principali:

1. SUPERVISIONE: ha compiti di coordinamento della Squadra A.S.Pro.C. sul campo, quindi svolge un ruolo organizzativo all'interno dell'Associazione, ed è garante dello stato di benessere dei suoi colleghi.
2. RELAZIONE: è il principale referente della Squadra per i rapporti con l'Associazione (Direttivo Nazionale, Gruppo Referenti segreteria e logistica, etc);
3. RESPONSABILITÀ: è il referente e responsabile della Squadra (e quindi dell'attività dell'Associazione) nei rapporti con la Protezione Civile dispiegata sul campo e con le Istituzioni.
4. COLLABORA con gli organismi locali e i colleghi del territorio colpito dall'emergenza alla redazione e all'aggiornamento dei progetti relativi ai gruppi vulnerabili e ai target a rischio comprendendo le risorse attivabili.

Caratteristiche

Caratteristiche utili al Capo Squadra sono:

- a) CREATIVITA' ed ELASTICITA' nella programmazione degli interventi e risoluzioni delle difficoltà ad essi correlate;
- b) ATTENZIONE allo stato di salute della Squadra;
- c) MEDIAZIONE interna ed esterna alla Squadra;
- d) DECISIONE e SICUREZZA nelle azioni;
- e) CHIAREZZA nella comunicazione;
- f) CAPACITA' ORGANIZZATIVA delle attività della Squadra e degli eventuali compiti affidati.

Tali proprietà sono particolarmente utili in quanto esso si troverà a svolgere le funzioni 1, 2 e 3 collaborando con colleghi probabilmente con i quali non ha mai lavorato prima e dovendosi interfacciare con altre realtà associative.

La figura del C. S., inoltre, si caratterizza per una preparazione ed esperienza professionale teorica e pratica che lo rendano in grado di rappresentare con sicurezza e chiarezza la professionalità dell'Assistente Sociale di fronte ad Enti e Istituzioni che normalmente non si rapportano con esso e che quindi non ne conoscono caratteristiche e azioni di intervento.

Affidamento dell'incarico

L'incarico del Capo Squadra è affidato dal Consiglio di Presidenza che individua il socio fra quelli suggeriti dagli OOP e ne dispone la turnazione. Ciascun OOP, tramite il proprio referente del Gruppo segreteria e Logistica, ha il compito di informare la Segreteria Nazionale in merito soci disponibili all'incarico contestualmente all'attivazione in corso; la Segreteria individua il C.S. tenendo conto dei seguenti criteri di preferenza:

1. Avere una esperienza professionale di almeno tre anni;
2. Aver partecipato alla giornata annuale dedicata al ruolo prevista dall'Associazione;
3. Formazione personale/associativa, precedenti esperienze in emergenza e/o professionali ritenute inerenti all'attivazione in corso;
4. avere una preparazione precisa e dettagliata di tutto ciò inerente la legislazione nazionale e regionale in materia di Protezione Civile, le procedure operative, e relazionali con le Istituzioni;
5. Spetta al Direttivo il compito di constatare e decidere chi eventualmente non sia adatto a ricoprire tale ruolo.

Compatibilmente con lo scenario emergenziale, il Consiglio di Presidenza al momento della costituzione della Squadra organizza una riunione di coordinamento (da remoto) nella quale il Volontario investito del ruolo di C.S. si presenta ai componenti della propria Squadra prima dell'arrivo sul campo.

Il C.S. è reso riconoscibile tramite segno distintivo sull'uniforme.

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

Compiti

Il Capo Squadra giunge sul posto prima degli altri colleghi al fine di ricevere il passaggio di consegne dal precedente C.S., è indispensabile che si organizzi per garantire al minimo mezza giornata (4-5 ore) di compresenza, come disposto dalla Segreteria. Analogamente dovrà organizzarsi per ripartire in un orario tale da poter garantire, a fine turno, la compresenza.

Nei confronti della Squadra al C.S. spettano i compiti di:

- Referente con la Squadra Segreteria e con Consiglio di Presidenza A.S.Pro.C.;
- Referente con le Istituzioni locali;
- Programmazione delle attività da svolgere sulla base delle richieste/segnalazioni pervenute;
- Assegnazione dei compiti in condivisione con tutta la squadra ed eventuali deleghe (ad es. nei rapporti con le istituzioni, nella partecipazione ai Tavoli, ecc);
- Divisione in team di lavoro;
- Supervisione della “stanchezza” dei colleghi volontari ed in particolare dell’impatto emotivo che l’esperienza sta avendo su di loro; a tal fine è demandato al C.S. il compito di:

1. identificare eventuali casi di burn out (o azioni recriminabili e/o pericolose) che suggeriscano un allontanamento del Volontario coinvolto al fine di garantire la salute di questo e dell’intera Squadra, su valutazione omogenea di tutti i componenti;
2. segnalarlo al Gruppo Segreteria e al Direttivo;
3. valutare con il Gruppo Segreteria e il Direttivo le azioni a tutela del Volontario.

- monitoraggio dell’andamento della Squadra in termini di obiettivi preposti;
- debriefing della Squadra a fine giornata finalizzato al miglioramento del lavoro sul campo e della migliore implementazione possibile del metodo operativo in emergenza;
- verifica a fine attivazione di tutta la Squadra;

Nei confronti dell’Associazione è responsabile di:

- Uso corretto della modulistica;
- Garanzia dell’espletamento delle “Buone Prassi” e promozione di nuove pratiche;
- Rispetto delle modalità di lavoro associative (ad es. l’elaborazione dei Report).

Nei confronti del Dipartimento di Protezione Civile è tenuto a garantire:

- Rispetto delle indicazioni del Dipartimento;
- Partecipazione a tavoli organizzativi/logistici/interassociativi o qualunque altro al quale A.S.Pro.C. sia invitata a partecipare.

Ricordiamo che non tutti possono svolgere la funzione del Capo Squadra ma tutti i Capo Squadra sono Volontari. Il Capo Squadra è, infatti, un incarico affidato dalla Segreteria Nazionale al momento dell’attivazione, con decadenza al termine della missione; il Volontario investito di tale funzione può essere coinvolto in altre missioni in qualità di membro di una squadra non essendo necessariamente nominato C.S.

Poiché la nomina è contestuale alla particolarità dell’attivazione, l’Associazione si premura di verificare che il Volontario precedentemente individuato sia in una situazione emotiva stabile tale da non danneggiarlo durante l’intervento.

II/la Referente logistico

In affiancamento al/alla Capo Squadra viene incaricato per ogni turno un/una Referente logistico.

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

L'incarico del/della Referente logistico è affidato dal Consiglio di Presidenza che individua il socio fra quelli attivati nella relativa turnazione.

Il/la Referente logistico:

1. È responsabile dei mezzi, delle attrezzature e dei dispositivi di proprietà dell'Associazione messi a disposizione dei soci attivati e consegnate in loco, della loro integrità, manutenzione, custodia e inventario;
2. In merito alle attrezzature associative si confronta costantemente con la Segreteria su eventuali esigenze e cura/aggiorna l'inventario e le consegne del materiale in particolare modo durante i cambi turno tra le varie squadre sullo scenario;
3. È referente per ogni necessità logistica della squadra sul campo, rapportandosi costantemente con i referenti di Protezione Civile in loco e con Segreteria e Direttivo Nazionale in merito alle indicazioni relative al pernotto e al vitto dei volontari, a cui segnala eventuali criticità e con cui si confronta per la loro risoluzione;
4. Qualora sullo stesso scenario siano presenti contemporaneamente più squadre A.S.Pro.C. viene nominato un/una unico/a Referente logistico. Il referente si rapporta con i vari Capisquadra per essere di supporto nelle necessità logistiche (spostamenti, movimentazioni materiali e soci, etc..) e sarà tra loro di raccordo; a seconda della complessità dello scenario e del carico di lavoro il Referente logistico modulerà il proprio impiego nelle altre attività della squadra secondo le varie esigenze.



08.

Squadra A.S.Pro.C. sul campo

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

La Squadra A.S.Pro.C. sul campo è costituita da assistenti sociali formati (devono aver effettuato la formazione di base obbligatoria) e che per organizzazione lavorativa e personale/familiare sono in grado di mettersi a disposizione per minimo di 6-7 giorni e un massimo di 14 consecutivi. Questo tempo di missione è utile per arrivare sul luogo di emergenza, comprendere la situazione relativa l'emergenza e attivarsi in maniera efficace per supportare gli Assistenti Sociali del territorio.

I componenti della Squadra A.S.Pro.C partono per la destinazione indicata dal Sistema Protezione Civile secondo il calendario stilato dal Gruppo Referenti Segreteria e Logistica A.S.Pro.C.

La Squadra è composta da un numero variabile di assistenti sociali a seconda di quante attivazioni sono disposte dal sistema Protezione Civile Nazionale e comunque, possibilmente, mai in numero inferiore a 3 volontari. Il Gruppo Referenti Segreteria e Logistica A.S.Pro.C. indicherà per ogni squadra un Capo Squadra con specifici compiti definiti nel paragrafo precedente.

Compiti

La Squadra A.S.Pro.C. sul campo arriva sul luogo dell'intervento secondo il calendario ricevuto, con mezzi propri o con mezzi pubblici secondo le disposizioni della segreteria nazionale dell'Associazione (o secondo la raggiungibilità del luogo di missione) ed entro un orario utile per poter svolgere un corretto ed approfondito passaggio di consegne e per garantire la continuità del servizio con la Squadra A.S.Pro.C del turno uscente.

Il passaggio di consegne fra le squadre (uscente-entrante) dovrà essere organizzato nel momento in cui arrivano sul posto tutti i componenti della squadra stessa.

Il volontario dovrà essere dotato della divisa dell'associazione per essere facilmente riconoscibile oltre che del tesserino di riconoscimento; la strumentazione necessaria all'intervento sarà messa a disposizione dall'associazione (cellulare, pc, connessione internet). Potrebbe rendersi necessario l'utilizzo da parte del/dei volontario/i l'utilizzo della propria autovettura.

I volontari, seguendo le indicazioni del Capo Squadra e sempre nel massimo rispetto delle modalità organizzative ed operative del territorio e dei servizi presso cui si troveranno ad operare, saranno impegnati in attività professionali quali:

- Rilevazione dei bisogni come da richieste provenienti dal sistema di Protezione Civile;
- Supporto agli organi istituzionali nella raccolta di domande relative ad aiuti specifici previsti ed istituiti per fronteggiare lo stato di emergenza (es. CAS);
- Raccordo con i servizi del territorio su più fronti:
 - a) Censimento delle persone singole/nuclei seguiti dai servizi prima dell'emergenza e accompagnamento/facilitazione del processo di "ri-costruzione degli interventi del/con il Servizio";
 - b) Individuazione dei nuovi "soggetti fragili/vulnerabili" che richiederanno un impegno da parte dei servizi oltre i tempi dell'emergenza: fronteggiamento primi bisogni ed invio al servizio competente;
 - c) Sostegno delle persone i cui bisogni sono riconducibili all'emergenza: attivazione prestazioni e servizi messi a disposizione dal sistema Protezione Civile (es. collocamento nei centri di accoglienza, pasti, attività educative, supporto psico-sociale) e dai servizi territoriali attivi nella calamità;
 - d) "Stare dentro la comunità": osservare e relazionarsi con la comunità e con i gruppi nella duplice dimensione di ascolto - supporto (offrendo supervisione, supporto professionale) e di lettura delle risorse e criticità;
 - e) Collaborare e partecipare/co-progettare con il Servizio Sociale del territorio colpito e gli altri servizi/organismi locali per l'avvio/il ripristino/la creazione di attività a favore della popolazione;
 - f) Collaborare con gli altri professionisti nella lettura multidisciplinare del bisogno del singolo, della comunità.

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

Nelle situazioni di emergenza nelle quali i volontari A.S.Pro.C. sono destinati dal sistema Protezione Civile a rimanere esclusivamente all'interno di centri di accoglienza, le attività professionali sono le medesime sopra descritte ma si aggiunge:

- l'attività della collocazione delle persone e delle famiglie secondo criteri che facilitino la convivenza;
- gli assistenti sociali possono essere chiamati, secondo le proprie competenze, a mediazione delle situazioni di conflitto che possono crearsi dal protrarsi di convivenze forzate (centri di accoglienza, tendopoli, ecc.).

Gli assistenti sociali volontari devono inoltre prestare attenzione e cura al collega del territorio calamitato il quale, il più delle volte, è a sua volta, persona provata dall'evento calamitoso; il/la collega necessita di uno spazio per raccontare la propria esperienza (dal momento che fin dalla prima emergenza ascolta le storie degli altri/ dei cittadini e dei colleghi che gli chiedono aiuto per rielaborare la propria esperienza) ed ha bisogno di qualcuno che gli dedichi uno spazio di ascolto. E' importante che i colleghi/e del territorio calamitato possano trovare nei volontari A.S.Pro.C. un valido supporto per le attività che sono ritenute delegabili e nella possibilità di condividere un pensiero su strategie e modalità operative nella situazione contingente, nuova ed in continua evoluzione.

In ultimo, la presenza di A.S.Pro.C può/deve essere una possibilità per i colleghi calamitati, vittime primarie e secondarie dell'emergenza, di avere spazi di sollievo che gli consentano di poter continuare la loro attività professionale con più lucidità ed efficacia oltre che beneficiare di spazi di supervisione, supporto professionale e, non ultimo, umano.

La Squadra A.S.Pro.C. deve prevedere/pianificare quotidianamente, con il Capo Squadra, un tempo da dedicare al briefing di inizio giornata e al debriefing a fine giornata; tali momenti sono di fondamentale importanza sia per il confronto (sullo stato dell'arte in merito) sull'attività professionale in corso, sia per una condivisione, seppur limitata, dei vissuti, in un'ottica di prevenzione del burn out.

Gli assistenti sociali A.S.Pro.C. utilizzano la modulistica predisposta e messa a disposizione dell'Associazione, eventualmente integrata dalla modulistica in uso negli enti-servizi presso cui vengono inseriti.

Per quanto possibile nelle situazioni di emergenza gli assistenti sociali volontari, si attivano per garantire la riservatezza e la privacy delle persone sia per quanto riguarda il setting nel quale si svolgono i colloqui, sia per quanto riguarda la documentazione.

Le relazioni sociali degli assistenti sociali A.S.Pro.C. devono essere scritte su carta intestata dell'Associazione ed indirizzate, con la massima attenzione, ai soggetti di volta in volta individuati quali destinatari (ove si renda necessario, confronto con il Capo Squadra)

Incontri pre e post missione

Compatibilmente con le caratteristiche dello scenario emergenziale, è utile organizzare un incontro informativo pre-partenza (da remoto) con i soci che saranno attivi sul campo.

Tale incontro può rappresentare l'occasione per una migliore trasmissione delle informazioni pre-partenza (redatte, come già indicato, dalla Segreteria), delle indicazioni logistiche e di una prima presentazione dello scenario e del progetto di intervento.

Tali incontri potranno essere coadiuvati da ulteriori momenti di confronto all'interno degli OOP tra i soci già attivati in missione e quelli che devono iniziare le attività.

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

Alla conclusione delle attività nello scenario emergenziale il Direttivo Nazionale organizza, eventualmente coadiuvato dalla Segreteria, momenti di Supervisione post-missione.

Tali incontri sono tendenzialmente rivolti a tutti i soci attivati in missione, ma senza carattere di obbligatorietà, con lo scopo di riflettere sull'applicazione del Modello Operativo dell'Associazione nello specifico scenario emergenziale, individuandone punti di forza ed eventuali criticità che richiedano successive revisioni.



09.

**Vademecum assistente sociale
in emergenza**

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

Cosa portare nella propria valigia mentale:

- Codice deontologico;
- Spirito di adattamento;
- Apertura alla diversità organizzativa e alla diversa cultura dei servizi;
- Identità professionale;

Cos'hanno più di noi i colleghi che troviamo nei servizi che andiamo a supportare:

- Conoscenza del territorio;
- Conoscenza dei servizi e degli operatori che vi lavorano;
- Conoscenza degli equilibri politici e relazionali;
- Conoscenza dell'utenza storica;

Cosa portiamo ai colleghi:

- Supporto professionale nelle attività prettamente in capo alla professione;
- Collaborazione nell'azione e nel pensiero;
- Vicinanza solidale sia professionale che umana;
- Possibilità di "pensare insieme" unendo la conoscenza della realtà con la lucidità di chi non è direttamente coinvolto ed è meno stanco;

Come entrare nei servizi e nelle realtà che andiamo a supportare:

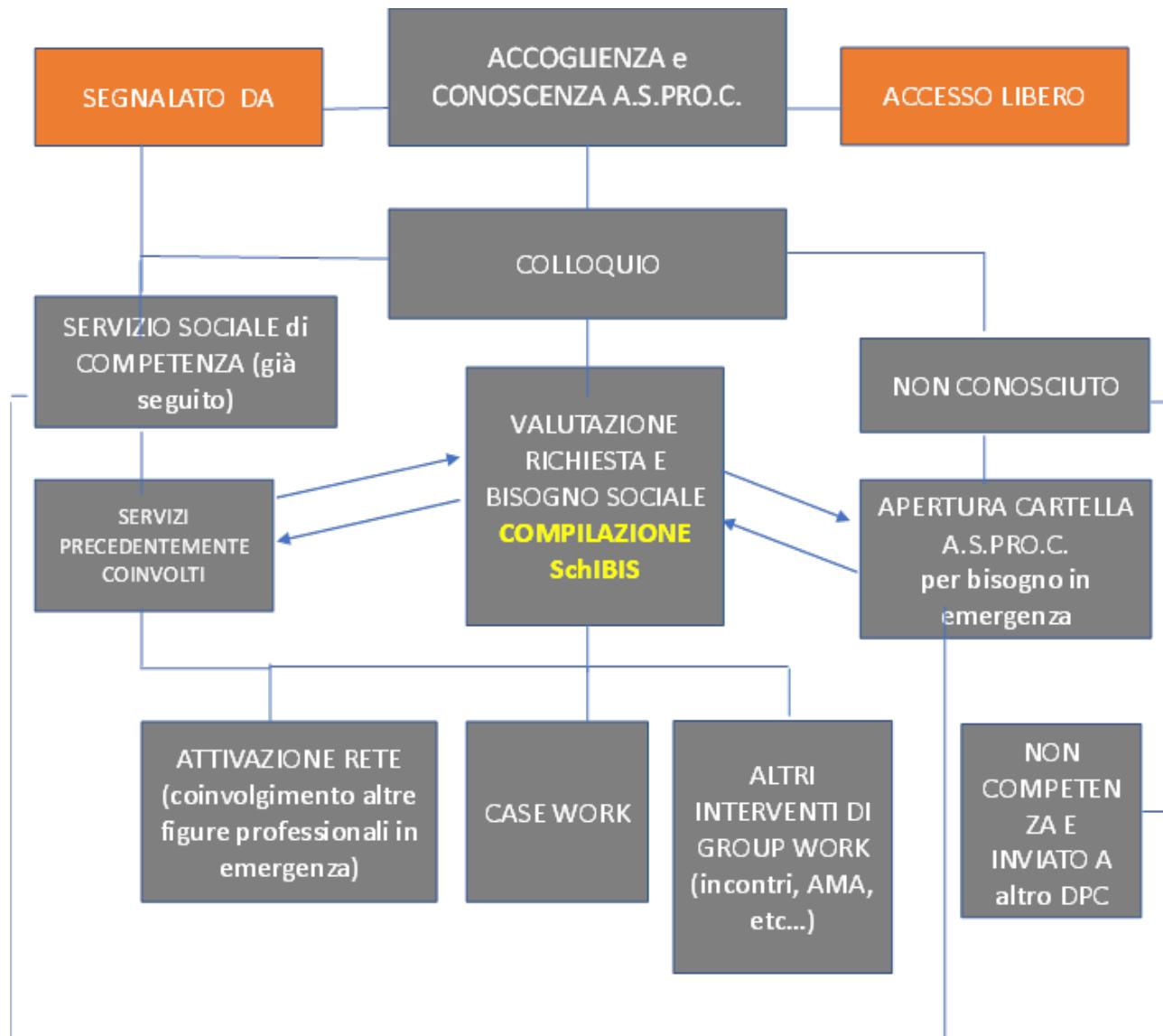
- Con una modalità collaborativa e non sostitutiva;
- Rispettando abitudini e consuetudini che troviamo;
- In punta dei piedi ma...velocemente.



10.

Flow chart intervento casework in emergenza A.S.Pro.C

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA





11.

Strumento SCHIbis: scheda individuale bisogni sociali

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA



SChibis

Lo strumento proposto vuole tenere conto della necessità di essere utilizzabile da professionisti che provengono da contesti territoriali e lavorativi diversi e della necessità di essere immediatamente applicabile in breve tempo in contesto di emergenza. Deve pertanto essere uno strumento di agevole compilazione e con un linguaggio professionale il più possibile standardizzato.

La scheda è composta da un totale di tre pagine, come segue.

Nella prima parte della SchiBiS si propone di individuare le principali risorse e fragilità della persona e del suo contesto familiare; tali dati sono da analizzare congiuntamente al bisogno espresso/esplicitato dalla persona stessa.

Nella revisione dello strumento il gruppo di lavoro ha valutato di inserire degli item “semiaperti” che guidano il professionista nella raccolta delle informazioni utili ai fini della valutazione; il gruppo di lavoro propone questo strumento consapevole che tali item potranno essere modificati nel tempo in base all’esperienza.

Nella seconda parte della scheda si raccolgono informazioni sulla composizione familiare, sull’attuale collocazione (essenziale nei contesti di emergenza) e sulla presenza o meno di un progetto di supporto attivo prima dell’evento con i servizi sociali o socio sanitari territoriali.

Alla luce di questi elementi si assegna il relativo esito.

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA



SChibis: Scheda Individuale Bisogni Sociali



SChibis

ASSISTENTE SOCIALE ASPROC:

ATTIVATO PRESSO:

DATA E ORA

Dati della persona

<input type="checkbox"/> ACCESSO LIBERO	<input type="checkbox"/> INVIATO DA: _____
COGNOME E NOME:	
Luogo e data di nascita:	
Residenza:	
Indirizzo:	
Domicilio (se diverso):	
Tel.:	PLS/MMG:
Email:	Figure di riferimento/AdS:
Codice Fiscale:	Seguito da altri operatori in emergenza:
Doc./perm. soggiorno:	<input type="checkbox"/> Si _____ <input type="checkbox"/> NO

Stato Civile

- Celibe/nubile
- Convivente
- Coniugato
- Separato
- Divorziato
- Altro

Composizione familiare

Cognome e nome	Relazione di parentela	Data di nascita	Note (Evidenziare presenza minori, disabili, anziani non autosufficienti)



ITEM DI VALUTAZIONE SOCIALE SUL NUCLEO E SULLA PERSONA

FRAGILITÀ	RISORSE	Richiesta/bisogno espresso
<input type="checkbox"/> Assenza di rete familiare	<input type="checkbox"/> Buona rete di supporto	
<input type="checkbox"/> Condizione economica _____	<input type="checkbox"/> Condizione economica_____	
<input type="checkbox"/> Condizione lavorativa _____	<input type="checkbox"/> Condizione lavorativa_____	
<input type="checkbox"/> Condizione abitativa _____	<input type="checkbox"/> Risorse abit. alternative_____	
<input type="checkbox"/> Probl. salute personale _____	<input type="checkbox"/> Buona autonomia personale	
<input type="checkbox"/> Probl. salute nucleo_____	<input type="checkbox"/> Nessuna probl. salute familiari	
<input type="checkbox"/> Altro _____	<input type="checkbox"/> Altro_____	

Eventuali annotazioni di sintesi

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

LA PERSONA DICHIARA CHE IL SUO NUCLEO FAMILIARE

La persona dichiara che il suo nucleo familiare		Servizio Territoriale e AS di riferimento
E' CONOSCIUTO DAI SERVIZI TERRITORIALI	NON E' CONOSCIUTO DAI SERVIZI TERRITORIALI	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

COLLOCAZIONE ATTUALE DEL NUCLEO (specificare**)

Tipo di collocazione	Dove/presso chi/da quando
<input type="checkbox"/> COLLOCAZIONE AUTONOMA	
<input type="checkbox"/> COLLOCAZIONE A CARICO PROTEZIONE CIVILE	
 <input type="checkbox"/> NON APERTO/ FORNITE INFORMAZIONI/ ORIENTAMENTO	
ESITO	<input type="checkbox"/> APERTURA CARTELLA A.S.Pro.C. in emergenza
	<input type="checkbox"/> INVIO AI SERVIZI SOCIO-SANITARI TERRITORIALI Quale: _____
	<input type="checkbox"/> INVIO ALTRI SERVIZI EMERGENZA: _____





12.

Strumento: report quantitativo

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

Premessa: necessità dei report

La professione di Assistente sociale si misura costantemente con il tema dei dati e della documentazione. Il tema è assolutamente annoso e non è pretesa qui svilupparlo o trattarlo approfonditamente.

Tuttavia appare utile dare evidenza ad alcuni aspetti della reportistica, per l'importanza che essa ricopre nei casi di interventi di emergenza, anche considerando l'importante ruolo dell'analisi dei dati durante l'emergenza ai fini di orientare il processo decisionale e organizzativo.

I dati quantitativi sono, inoltre, spesso richiesti da Protezione Civile al fine di monitorare le attività svolte sul campo dalle varie associazioni.

Scheda di Report Quantitativo

Il precedente schema è stato semplificato, al fine di facilitarne una omogenea compilazione da parte delle squadre sul campo.

Il Report quantitativo deve essere trasmesso, unitamente ad una brevissima descrizione delle attività della giornata (che non contenga elementi di valutazione professionale), ogni giorno a mezzo mail al Direttivo Nazionale e al Dipartimento di Protezione Civile (indirizzi comunicati a inizio missione, in funzione dello scenario).

A titolo di esempio:

Buonasera,

Nella giornata odierna si è proseguito con il monitoraggio telefonico alle persone segnalate dalle Assistenti Sociali dei Servizi Sociali Territoriali, è stata svolta una visita domiciliare e programmato il lavoro della giornata di domani. Inoltre vi è stato un confronto con i Funzionari....

In allegato il report quantitativo.

*Cordiali Saluti
Per la squadra*

Il Report Qualitativo in formato editabile, in allegato, segue la struttura in calce ed è sufficiente per ogni data compilare il numero complessivo delle singole attività svolte dalla Squadra, che sono già codificate nello schema:

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

REPORT QUANTITATIVO MISSIONE [nome]											
Colloqui con cittadinanza	data gg/mm/aaaa										
Telefonate alla cittadinanza (utenti noti e non noti al servizio)											
Compilazione schede/modulistica in supporto alla cittadinanza (es.CAS)											
Stesura relazioni o segnalazioni scritte inviate via mail											
Visite domiciliari											
Riunioni con Servizi territoriali											
Riunione con referenti Dipartimento											
Riunioni con Associazioni di Volontariato di PC											



13.

**Strumento: diario qualitativo
del progetto di intervento**

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

Il Diario qualitativo del Progetto di Intervento, di natura descrittiva a campo aperto, ha il fondamentale compito di monitorare lo stato dell'intervento e di attuazione del progetto nello scenario dell'emergenza. Essenziale nei momenti di consegne.

La redazione è a cura del Capo Squadra, che può delegare ma deve assicurarne la sintesi e la puntuale documentazione.

Il primo essenziale riferimento è il report della Squadra di Pronta Partenza che, tra le altre cose, ha il compito di individuare e concordare con i soggetti richiedenti l'intervento gli obiettivi dell'attivazione A.S.Pro.C., che si delineeranno in progetti con obiettivi e ambiti di intervento.

Fisiologicamente tali obiettivi andranno a modificarsi nel corso del tempo, anche in funzione dello scenario e delle attività svolte (ad esempio in una certa fase può essere prioritario il censimento dei bisogni emergenti, in un'altra il supporto nella raccolta della domanda, in un'altra ancora l'accompagnamento all'inserimento nelle strutture d'emergenza, etc.).

Il Diario qualitativo deve pertanto contenere traccia dell'evoluzione di quanto concordato o chiarire i motivi per cui ci si discosta da tale piano di intervento.

Ad esempio, potrebbe essere utile riportare nel qualitativo anche una dicitura che sintetizza la fase dell'intervento, locuzioni come: "...come concordato si procede nell'attività di...".

Impostando il qualitativo in tale modo esso entra in maggiore dialogo con il quantitativo, che a questo punto diviene non una misurazione di quanto si lavori (dato invero stabile), ma uno strumento anche di possibile mappatura di quanto sia necessario questo o quel tipo di intervento per conseguire l'obiettivo prefissato, utile per anche per programmazioni future.

Se ne propone una declinazione operativa secondo la seguente griglia di contenuti.

Da redigere **giornalmente** a cura del Capo squadra:

- ❖ Ambiti, azioni intraprese: (es. organizzazione del lavoro, distribuzione della squadra nelle attività; no dati quantitativi).
- ❖ Rapporti di rete con sistema Protezione Civile;
- ❖ Rapporti di rete con il sistema dei servizi socio-sanitari territoriali e grado di ripristino.

Da redigere **al momento delle consegne e/o in caso di rilevanti modifiche** dal Progetto di Intervento concordato a cura del Capo squadra:

- ❖ Obiettivi concordati nel Progetto di Intervento;
- ❖ Analisi sulla fase dell'intervento e grado di realizzazione dell'obiettivo generale;
- ❖ Ipotesi per futuri sviluppi, nuovi bisogni rilevati, nuove richieste di intervento pervenute.

Il Report qualitativo deve essere trasmesso ogni giorno a mezzo mail al Direttivo Nazionale (non al Dipartimento di Protezione Civile, in quanto contiene informazioni di natura esclusivamente professionale).

La Segreteria, come detto, ne curerà eventuali rielaborazioni o sintesi per facilitare le consegne o eventuali comunicazioni esterne delle attività.

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

Al fine di assicurare una uniforme compilazione tra le varie squadre sul campo, si allega format di Report Qualitativo in formato editabile, secondo la struttura riportata in calce:

REPORT QUALITATIVO
SQUADRA: [numero turno, pronta partenza..] periodo [date]

Composizione squadra:

- Descrizione dello scenario missione
 - Obiettivi della missione concordati con i servizi territoriali
-

Organizzazione della giornata

Obiettivi e attività in agenda

Punti di forza

Punti critici

Conclusione della giornata con focus su cui aver attenzione



14.

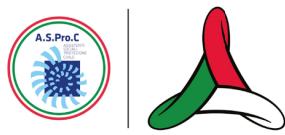
Il percorso

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

Prima rev. 09-2019	Report finale 03-2021	Revisione 04-2024
<p>Coordinatore: <i>Marco Solito, Direttivo nazionale</i></p> <p>Membri: Giada Guainazzo, O.O.P. Liguria Valentina Rapisardi, O.O.P. Lazio Eden Vitagliano, O.O.P. Umbria Anna Zannoni, O.O.P. Veneto Marco Zanolli, O.O.P. Lombardia</p>	<p>Coordinatori: <i>Luca Romano, Direttivo nazionale</i> <i>Marco Solito, Direttivo nazionale</i></p> <p>Membri: Giada Guainazzo, O.O.P. Liguria Valentina Rapisardi, O.O.P. Lazio Gaetana Spampinato, O.O.P. Piemonte Eden Vitagliano, O.O.P.. Umbria Anna Zannoni, O.O.P. Veneto Marco Zanolli, O.O.P. Lombardia</p>	<p>Aggiornamento a cura di: <i>Marco Solito, Direttivo nazionale</i> <i>Irene Pisani, Direttivo nazionale</i></p> <p>a seguito dei lavori di gruppo nel IV Raduno Nazionale (Monopoli, BA), 2023)</p>

ALLEGATI

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA



PROTEZIONE CIVILE
VOLONTARIATO
Assistenti Sociali Protezione Civile

ASSISTENTI SOCIALI PER LA PROTEZIONE CIVILE - A.S.Pro.C - OdV.

REPORT QUALITATIVO SQUADRA: [numero turno, pronta partenza..] periodo [date]

Composizione squadra:

- Descrizione dello scenario missione

- Obiettivi della missione concordati con i servizi territoriali

Organizzazione della giornata

Obiettivi e attività in agenda

Punti di forza

Punti critici

Conclusione della giornata con focus su cui aver attenzione

1

ASSISTENTI SOCIALI PER LA PROTEZIONE CIVILE - A.S.Pro.C. - OdV

Associazione iscritta all'Elenco centrale delle Organizzazioni di volontariato del Dipartimento della Protezione Civile
sede in Roma – via del Viminale n. 43 sc. B int. 6 – cap. 00184 – cod. fiscale 97851400586
E-mail: info@asproc.it

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

REPORT QUANTITATIVO MISSIONE [nome]														
Colloqui con cittadinanza														
Telefonate alla cittadinanza (utenti noti e non noti al servizio)														
Compilazione schede/modulistica in supporto alla cittadinanza (es.CAS)														
Stesura relazioni o segnalazioni scritte inviate via mail														
Visite domiciliari														
Riunioni con Servizi territoriali														
Riunione con referenti Dipartimento														
Riunioni con Associazioni di Volontariato di PC														

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA



SChibis: Scheda Individuale Bisogni Sociali



SChibis

ASSISTENTE SOCIALE ASPROC:

ATTIVATO PRESSO:

DATA E ORA

Dati della persona

<input type="checkbox"/> ACCESSO LIBERO	<input type="checkbox"/> INVIATO DA: _____
COGNOME E NOME:	
Luogo e data di nascita:	
Residenza:	
Indirizzo:	
Domicilio (se diverso):	
Tel.:	PLS/MMG:
Email:	Figure di riferimento/AdS:
Codice Fiscale:	Seguito da altri operatori in emergenza:
Doc./perm. soggiorno:	<input type="checkbox"/> Si _____ <input type="checkbox"/> NO

Stato Civile

- Celibe/nubile
- Convivente
- Coniugato
- Separato
- Divorziato
- Altro

Composizione familiare

Cognome e nome	Relazione di parentela	Data di nascita	Note (Evidenziare presenza minori, disabili, anziani non autosufficienti)



ITEM DI VALUTAZIONE SOCIALE SUL NUCLEO E SULLA PERSONA

FRAGILITÀ	RISORSE	Richiesta/bisogno espresso
<input type="checkbox"/> Assenza di rete familiare	<input type="checkbox"/> Buona rete di supporto	
<input type="checkbox"/> Condizione economica _____	<input type="checkbox"/> Condizione economica _____	
<input type="checkbox"/> Condizione lavorativa _____	<input type="checkbox"/> Condizione lavorativa _____	
<input type="checkbox"/> Condizione abitativa _____	<input type="checkbox"/> Risorse abit. alternative _____	
<input type="checkbox"/> Probl. salute personale _____	<input type="checkbox"/> Buona autonomia personale	
<input type="checkbox"/> Probl. salute nucleo _____	<input type="checkbox"/> Nessuna probl. salute familiari	
<input type="checkbox"/> Altro _____	<input type="checkbox"/> Altro _____	

Eventuali annotazioni di sintesi

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

LA PERSONA DICHIARA CHE IL SUO NUCLEO FAMILIARE

La persona dichiara che il suo nucleo familiare	Servizio Territoriale e AS di riferimento
E' CONOSCIUTO DAI SERVIZI TERRITORIALI <input type="checkbox"/> NON E' CONOSCIUTO DAI SERVIZI TERRITORIALI <input type="checkbox"/>	

COLLOCAZIONE ATTUALE DEL NUCLEO (specificare**)

Tipo di collocazione	Dove/presso chi/da quando
<input type="checkbox"/> COLLOCAZIONE AUTONOMA	
<input type="checkbox"/> COLLOCAZIONE A CARICO PROTEZIONE CIVILE	
	<input type="checkbox"/> NON APERTO/ FORNITE INFORMAZIONI/ ORIENTAMENTO
ESITO	<input type="checkbox"/> APERTURA CARTELLA A.S.Pro.C. in emergenza
	<input type="checkbox"/> INVIO AI SERVIZI SOCIO-SANITARI TERRITORIALI Quale: _____
	<input type="checkbox"/> INVIO ALTRI SERVIZI EMERGENZA: _____



MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA



Assistenti
Sociali per la
Protezione
Civile OdV

ASSISTENTI SOCIALI PER LA PROTEZIONE CIVILE - A.S.Pro.C. - OdV

Associazione iscritta all'Elenco centrale delle Organizzazioni
di volontariato del Dipartimento della Protezione Civile
sede in Roma – via del Viminale n. 43 sc. B int. 6 – cap. 00184
cod. fiscale 97851400586

E-mail: info@asproc.it

MODELLI OPERATIVI IN EMERGENZA

Per la citazione di questo documento si prega di utilizzare la seguente formulazione

ASSISTENTI SOCIALI PER LA PROTEZIONE CIVILE, *Modelli operativi in emergenza – Quaderni della Fondazione nazionale Assistenti sociali*, Roma, 2025

ISBN 9788894608021



Fondazione
Nazionale
Assistenti
Sociali